

## SOMMAIRE

### CIVILITÉS

|   |                         |    |    |                                  |    |
|---|-------------------------|----|----|----------------------------------|----|
| 1 | Salutations.....        | 6  | 22 | Louer une voiture.....           | 48 |
| 2 | Vendredi soir .....     | 8  | 23 | Prendre l'avion .....            | 50 |
| 3 | Samedi soir .....       | 10 | 24 | Prendre le train.....            | 52 |
| 4 | Dire au revoir.....     | 12 | 25 | Réclamations voyageurs .....     | 54 |
| 5 | Faire ses excuses ..... | 14 | 26 | Accueillir un voyageur.....      | 56 |
| 6 | Remerciements.....      | 16 | 27 | Vous avez fait bon voyage ?..... | 58 |
| 7 | Meilleurs vœux .....    | 18 | 28 | Itinéraires .....                | 60 |

### TÉLÉPHONE

|    |                                  |    |    |                               |    |
|----|----------------------------------|----|----|-------------------------------|----|
| 8  | Entrée en communication.....     | 20 | 29 | Réserver une chambre .....    | 62 |
| 9  | Correspondant indisponible ..... | 22 | 30 | Arrivée à l'hôtel.....        | 64 |
| 10 | Mauvais numéro .....             | 24 | 31 | Réclamer à la réception ..... | 66 |
| 11 | Répondeur téléphonique .....     | 26 | 32 | Une table de libre.....       | 68 |
| 12 | Correspondant injoignable .....  | 28 | 33 | Menu du chef .....            | 70 |

### HÔTELS RESTAURANTS

|    |                           |    |
|----|---------------------------|----|
| 34 | Vérifier l'addition ..... | 72 |
|----|---------------------------|----|

### RENDEZ-VOUS ET INVITATIONS

|    |                              |    |
|----|------------------------------|----|
| 13 | Prendre rendez-vous .....    | 30 |
| 14 | Obtenir un rendez-vous ..... | 32 |
| 15 | Autour du pot .....          | 34 |
| 16 | Contretemps .....            | 36 |
| 17 | Inviter de vive voix .....   | 38 |
| 18 | Courrier d'invitation .....  | 40 |
| 19 | Orienter un visiteur.....    | 42 |

### RÉUNIONS

|    |                                   |    |
|----|-----------------------------------|----|
| 35 | Forum d'entreprises .....         | 74 |
| 36 | Biographie des intervenants ..... | 76 |
| 37 | Ordre du jour .....               | 78 |
| 38 | Salle de réunion .....            | 80 |
| 39 | Ouvrir une réunion .....          | 82 |
| 40 | Points de vue .....               | 84 |
| 41 | Polémiques .....                  | 86 |
| 42 | Conclure une réunion .....        | 88 |
| 43 | Compte-rendu de réunion.....      | 90 |

### VOYAGES

|    |                              |    |
|----|------------------------------|----|
| 20 | Conseiller un voyageur ..... | 44 |
| 21 | Prendre un taxi .....        | 46 |

## DISCOURS

|    |                                    |     |
|----|------------------------------------|-----|
| 44 | Présenter un conférencier .....    | 92  |
| 45 | Porter un toast .....              | 94  |
| 46 | Ouvrir un séminaire .....          | 96  |
| 47 | Exposer le pour et le contre ..... | 98  |
| 48 | Proposer des solutions .....       | 100 |
| 49 | Évolution des ventes .....         | 102 |
| 50 | Parts de marché .....              | 104 |

## RESSOURCES HUMAINES

|    |                                 |     |
|----|---------------------------------|-----|
| 51 | Postuler un emploi .....        | 106 |
| 52 | Curriculum vitae .....          | 108 |
| 53 | Recommandation .....            | 110 |
| 54 | Entretien d'embauche .....      | 112 |
| 55 | Notes d'information .....       | 114 |
| 56 | Bruits de couloir .....         | 116 |
| 57 | Règles internes .....           | 118 |
| 58 | Congé maladie .....             | 120 |
| 59 | Formation professionnelle ..... | 122 |
| 60 | Accident du travail .....       | 124 |
| 61 | Horaires variables .....        | 126 |

## ACHAT - VENTE

|    |                                 |     |
|----|---------------------------------|-----|
| 62 | Entretien de vente .....        | 128 |
| 63 | Télémarketing .....             | 130 |
| 64 | Demander des informations ..... | 132 |
| 65 | Passer commande .....           | 134 |
| 66 | Annuler une commande .....      | 136 |
| 67 | Problèmes de livraison .....    | 138 |
| 68 | Délais de paiement .....        | 140 |
| 69 | Contester une facture .....     | 142 |

## BANQUE - ASSURANCE

|    |                                   |     |
|----|-----------------------------------|-----|
| 70 | Services bancaires .....          | 144 |
| 71 | Réclamer à la banque .....        | 146 |
| 72 | Questions à l'assureur .....      | 148 |
| 73 | Déclarer un sinistre .....        | 150 |
| 74 | Contester une indemnisation ..... | 152 |

## TABLEAU DES CONTENUS